

ANALISA KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

LIVIA RAMADHANI

11653200022



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2021

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISA KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE*
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE***

TUGAS AKHIR

Oleh:

LIVIA RAMADHANI

11653200022

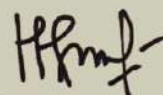
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Februari 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Megawati, S.Kom., MT.
NIK. 130508038

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF
TOLERANCE**

TUGAS AKHIR

Oleh:

LIVIA RAMADHANI


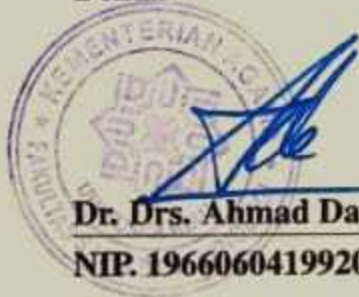
11653200022

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Februari 2021

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Mengesahkan,

Dekan

Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

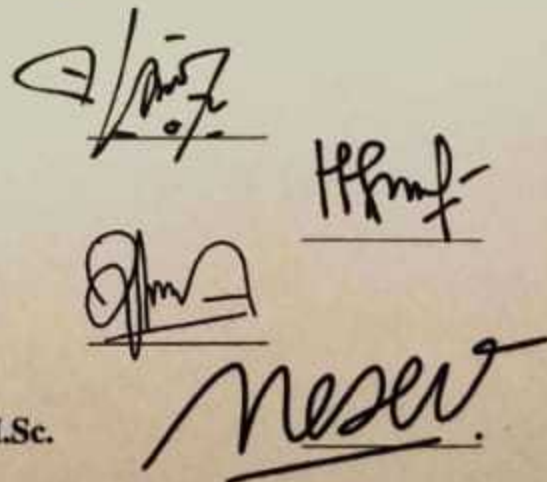
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 10 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,

LIVIA RAMADHANI

NIM. 11653200022

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu (Ali bin Abu Thalib).

Alhamdulillah Ya Rabb, dengan Rahman dan Rahim-Mu Engkau tunjukkan kuasa-Mu Kau hadirkan selalu orang-orang yang luar biasa di sekelilingku.

Untuk bapak dan mamak tersayang, Inilah yang dapat ku persembahkan Meski tak akan pernah tergantikan atas pengorbanan yang kalian berikan Namun, saat ucapan syukur itu menggema, hilanglah sudah dahagaku.. Ampunilah dosa mereka Ya Allah...

Buat Orang tua kedua bagi ku, Penasehat Akademik dan Pembimbing Tugas Akhir Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom terimakasih telah menden-garkan keluh kesah saya, dan banyak memberi arahan dan motivasi sehingga saya mampu bangkit dari keterpurukan selama kuliah ketika masa-masa sulit, semoga bapak dan keluarga selalu diberi perlindungan oleh Allah SWT.

Buat adik-adik ku afandi rahman dan fauzan arif terimakasih buat semangat yang telah kalian berikan, do'a kan kakak agar kelak kakak dapat membahagiakan mak bapak dan kalian.

Untuk sahabat seperjuangan ku ilip, pijoh, dan el, terimakasih sudah se-lalu bersama - sama dalam suka maupun duka, terimakasih banyak sudah setia merangkul ku sedari awal perkuliahan.

Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak, Ibu, Abang, Teman, dan Adik yang telah berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillah hirobbil'alamin. Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula shalawat serta salam kita hadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam rangka meraih gelar sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA Riau). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Pengganti Tugas Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasidan Penguji I tugas akhir yang telah memberikan arahan dan saran dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir saya.
4. Ibu Megawati, S.Kom., MT., sebagai Dosen Pembimbing tugas akhir terimakasih banyak sudah sabar dalam membimbing dan memberikan masukan terhadap penelitian tugas akhir saya.
5. Bapak Arif Marsal, Lc., MA, sebagai Ketua Sidang tugas akhir saya.
6. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc, sebagai Dosen Penguji II pada sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
7. Bapak Syaifullah, S.E., M.Sc, sebagai Dosen Pembimbing akademik selama menjalani pendidikan di prodi Sistem Informasi yang telah memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arahan dan motivasi selama menjalani perkuliahan kepada saya.

8. Kepada keluarga tersayang Bapak Alm.Surpin, Ibu Pains dan kakak Yanti, Supri, dan Susi beserta keluarga kecil mereka yang selalu mendoakan dan memberikan semangat. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan demi kesuksesan anakmu ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.
9. Kepada sahabatku tercinta penulis mengucapkan terima kasih, Geng The Comels (nurul, el, pijoh, tri, putri, ulya, tia, riska) selalu memberikan *support* disaat suka maupun duka.
10. Kepada keluarga besar SIF D 2016 yang telah membantu dan mendukung selama melakukan penelitian Tugas Akhir, serta memberikan semangat dan do'a yang terbaik.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui e-mail 11653200022@students.uin-suska.ac.id. Semoga dengan kritikan ini bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 16 Februari 2021

Penulis,

LIVIA RAMADHANI

NIM. 11653200022

UIN SUSKA RIAU

ANALISA KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*

LIVIA RAMADHANI
NIM: 11653200022

Tanggal Sidang: 10 Februari 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

E-commerce dapat dianggap sebagai suatu proses teknologi informasi yang dapat mendorong tercapainya pengalaman pelanggan. Salah satunya dengan menciptakan kualitas layanan yang maksimal, karena kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hal ini menjadi faktor yang penting untuk sebuah *E-Commerce* memperhatikan masalah kualitas layanan. Berdasarkan data Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) jumlah data keluhan terhadap *E-Commerce* sebesar 23,11% dari total 1276 keluhan konsumen atau sebanyak 295 merupakan keluhan pelanggan *E-Commerce*, salah satunya keluhan dari pengguna *E-Commerce* Lazada. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas layanan *E-Commerce* berdasarkan persepsi dan sudut pandang pengguna. Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yaitu menggunakan metode *servqual* dengan menggunakan 6 dimensi yaitu efisiensi, ketersediaan, pemenuhan, kompensasi, privasi, dan kontak. Kemudian metode *Zone of Tolerance* digunakan untuk menganalisis indikator pelayanan berdasarkan tingkat toleransi kepuasan pelanggan. Maka dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan *E-Commerce* saat ini belum memuaskan pelanggan, berdasarkan nilai *Servqual* dari 27 indikator pelayanan yang diteliti sebanyak 23 indikator pelayanan bernilai negative, namun terdapat 10 indikator pelayanan yang masih dapat ditoleransi pelanggan berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode *Zone of Tolerance*.

Kata Kunci: *E-commerce, Kualitas Layanan, Servqual, Zone of Tolerance*

E-COMMERCE SERVICE QUALITY ANALYSIS USING THE SERVQUAL AND THE ZONE OF TOLERANCE METHOD

LIVIA RAMADHANI
NIM: 11653200022

Date of Final Exam: February 10th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

E-commerce can be considered as an information technology process that can drive the achievement of customer experience. One of them is by creating maximum service quality, because the quality of service is good can provide satisfaction for customers. This is an important factor for a E-commerce to pay attention to service quality issues. Based on data from the National Consumer Protection Agency (BPKN), the number of complaint data against E-Commerce is 23.11% of a total of 1276 consumer complaints or as many as 295 are customer complaints E-Commerce, one of which is complaints from users E-Commerce Lazada. The purpose of this study is to analyze the service quality E-Commerce based on user perceptions and perspectives. The method used to determine customer satisfaction with service quality is using the servqual method with using 6 dimensions namely efficiency, availability, fulfillment, compensation, privacy, and contact. Then the Zone of Tolerance method is used to analyze service indicators based on the tolerance level of customer satisfaction. So from the results of this study it is known that the current E-Commerce service quality has not satisfied customers, based on the servqual value of 27 service indicators examined as many as 23 service indicators are negative, but there are 10 service indicators that customers can still tolerate based on the mapping results using the Zone of Tolerance method.

Keywords: *E-commerce, Servqual, Quality of Service, Zone of Tolerance*

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 <i>E-Commerce</i>	6
2.2 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	6
2.3 Metode <i>Zone of Tolerance</i>	9
2.4 Teknik Pengukuran	11
2.4.1 <i>Likert's Summated Rating (LSR)</i>	11
2.4.2 <i>Semantic Differential (SD)</i>	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Teknik Sampel	11
2.5.1	<i>Probability Sampling</i>	11
2.5.2	<i>Nonprobability Sampling</i>	12
2.6	Kuesioner	13
2.7	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	15
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	15
2.9	Penelitian Terdahulu	15
3	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Studi Pendahuluan	21
3.2	Identifikasi Masalah	21
3.3	Pengumpulan Data	21
3.3.1	Data Primer	21
3.3.2	Data Sekunder	22
3.4	Uji Data Kuesioner	22
3.4.1	Uji Validitas	22
3.4.2	Uji Reliabilitas	22
3.5	Analisis Metode <i>Servqual</i>	22
3.6	Analisis Metode <i>Zone of Tolerance</i>	23
3.7	Tahap Dokumentasi	23
4	ANALISIS DAN HASIL	24
4.1	Hubungan antara Metode <i>Servqual</i> dan <i>Zone Of Tolerance</i>	24
4.2	Identifikasi Masalah	24
4.3	Identifikasi Indikator <i>Servqual</i>	25
4.4	Identifikasi Karakteristik Responden	27
4.5	Pengujian Data Kuesioner	28
4.5.1	Uji Validitas	28
4.5.2	Uji Reabilitas	29
4.6	Analisis Data	29
4.7	Analisis Metode <i>Servqual</i>	30
4.8	Analisis Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	32
4.8.1	Menghitung Nilai Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang	34
4.8.2	Pemetaan Posisi <i>Measure of Service Adequacy (MSA)</i> , <i>Po- sisi Measure of Service Superiority (MSS)</i> , dan Layanan Sekarang	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5 PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A KUISIONER	A - 1
A.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	A - 5
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA	B - 1
B.1 B.1 Wawancara 1	B - 1
B.2 B.2 Wawancara 2	B - 1
LAMPIRAN C IDENTIFIKASI MASALAH	C - 1
LAMPIRAN D Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	B - 1
D.1 Variabel Pelayanan yang Dirasakan	B - 1
D.2 Variabel Pelayanan yang Diharapkan	B - 2
D.3 Variabel Pelayanan Minimum	B - 3

DAFTAR GAMBAR

3.1	Metodologi Penelitian	20
4.1	<i>Zone of Tolernce Concept</i>	24
4.2	Grafik Pemetaan <i>Zone of Tolerance</i> berdasarkan Posisi MSA, MSS, Dan Layanan Sekarang	36
A.1	Akun Instagram Komunitas Lazada	A - 6
A.2	Penyebaran kuesioner	A - 6
D.1	Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan	B - 1
D.2	Uji reabilitas Pelayanan yang Dirasakan	B - 2
D.3	Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan	B - 2
D.4	Uji reabilitas Pelayanan yang Diharapkan	B - 3
D.5	Uji Validitas Pelayanan Minimum	B - 3
D.6	Uji reabilitas Pelayanan Minimum	B - 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	16
4.1	Kuesioner Penelitian	25
4.2	Hasil Uji Validitas	28
4.3	Hasil Uji Reabilitas	29
4.4	Contoh Menghitung Nilai Rata-Rata Variabel <i>Perceived Service</i> , dan <i>Desired Service</i>	30
4.5	Selisih GAP <i>Servqual</i>	31
4.6	Contoh Menghitung Nilai Rata-Rata Variabel <i>Perceived Service</i> , <i>Desired Service</i> , dan <i>Adequate Service</i>	32
4.7	Nilai Rata-Rata Variabel Layanan ZoT	33
4.8	Nilai Posisi <i>Measure of Service Adequacy</i> (MSA), <i>Measure of Ser-</i> <i>vice Superiority</i> (MSS), dan Layanan Sekarang	35
4.9	Posisi Layanan Sekarang berada diatas Posisi MSS	37
4.10	Posisi layanan sekarang berada diatas posisi MSA dan dibawah posisi MSS	37
4.11	Posisi Layanan Sekarang berada dibawah Posisi MSA	38
C.1	Identifikasi Masalah	C - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

B2B	:	<i>Business to Business</i>
B2C	:	<i>Business to Costumer</i>
APJII	:	Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia
BPKN	:	Badan Pelindungan Konsumen Nasional
OTP	:	<i>One Time Password</i>
SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju
LSR	:	<i>Likert Summated Rating</i>
SD	:	<i>Semantic Differential</i>
CZIPA	:	<i>Competitive Zone of Tolerance based Importance Performance Analisis</i>
MSA	:	<i>Measure of Service Adequacy</i>
MSS	:	<i>Measure of Service Superiority</i>
ZoT	:	<i>Zone of Tolerance</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan bisnis yang sangat pesat tidak terlepas dari perkembangan teknologi untuk membantu menunjang kegiatan proses bisnis dalam memenuhi pelayanan konsumen yang semakin meningkat, sehingga banyak perusahaan melakukan ekspansi bisnisnya melalui pemanfaatan teknologi internet. Terutama perusahaan yang mengembangkan bisnisnya dalam bentuk transaksi elektronik melalui media internet. Perkembangan internet sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari, hal ini dapat dilihat pada pola konsumsi masyarakat yang pada awalnya melakukan transaksi jual beli secara *offline* dengan pergi ketoko secara langsung tetapi sekarang masyarakat lebih dimudahkan dengan cara berbelanja *online* melalui *E-commerce* (Fatonah, 2018).

E-commerce pada dasarnya merupakan serangkaian proses transaksi komersial seperti jual beli dan pertukaran produk baik berupa jasa maupun informasi dengan media internet. Terdapat dua proses bisnis pada *E-commerce* yang berbasis digital yaitu *Business to Business* (B2B) dan *Business to Costumer* (B2C) (Wysong, Beldona, Munch, dan Kleiser, 2012). *E-commerce* dianggap sebagai suatu proses teknologi informasi yang dapat mendorong tercapainya pengalaman pelanggan dari berbagai aspek, yaitu aspek komunikasi, desain, pengiriman, pemenuhan, serta evaluasi (Syaharuddin, 2016). Hal inilah yang menjadi minat masyarakat dimana setiap transaksi tidak memerlukan pertemuan antara penjual dan pelanggan baik dalam tahap negosiasi, pembayaran dan pengiriman barang (Devina dan Aritonang, 2013).

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) diketahui angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia naik sebesar 8,9% pada kuartal kedua 2019-2020 atau sebanyak 73,4% dengan jumlah pengguna 196.746.070,3 juta orang dari total 266.911.900 rakyat Indonesia. Dilihat dari pola penggunaan internet di Indonesia, diketahui hampir 51,5% pengguna memanfaatkan internet untuk sosial media dan membuka situs layanan *E-commerce*. Hal ini merupakan tantangan sekaligus kesempatan yang baik bagi perusahaan *E-commerce* di Indonesia untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satunya dengan menciptakan kualitas layanan yang maksimal, karena kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Ghafiki dan Setyorini, 2017).

Salah satu *E-commerce* yang cukup diminati di Indonesia yaitu *E-Commerce* Lazada, dengan menerapkan pola bisnis dengan konsep *business to cos-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tumer (B2C). Data yang dihimpun dari similarweb rata-rata kunjungan di tahun 2020 sebanyak 37,44 juta orang. Namun pada 6 bulan terakhir tahun 2020 rata-rata kunjungan mengalami naik turun. Terjadinya penurunan pengunjung terendah yaitu pada bulan Agustus dan September dengan jumlah kunjungan 34,2 juta orang. Penurunan kunjungan pada website *E-Commerce* terjadi karena beberapa faktor salah satunya adalah keluhan terhadap pelayanan yang tidak sesuai keinginan pelanggan. Keluhan pelanggan merupakan suatu bentuk penilaian yang berisi ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu jasa atau barang baik secara lisan maupun tertulis yang ditujukan kepada perusahaan (Irnandha, 2016). Pada 2020 terdapat 23,11% keluhan pelanggan dari total 1276 keluhan pelanggan atau sebanyak 295 merupakan keluhan pelanggan *E-Commerce*, yang tercatat di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dengan domain <https://www.bpkn.go.id/>. Salah satu *E-Commerce* yang mendapat pengaduan terkait keluhan dari pelanggan yaitu Lazada. Pengaduan yang dibuat adalah terkait masalah data pribadi, Phising dengan pengembalian *One Time Password* (OTP), proses pengembalian dana *refund*, pembajakan akun, pembelian barang yang bermasalah, *voucher* yang tidak bisa digunakan, hingga garansi yang tidak dipenuhi.

Keluhan yang paling banyak diterima yaitu permasalahan keterlambatan waktu pengiriman barang yang tidak sesuai estimasi waktu yang ditentukan pada website, barang yang dipesan tidak sesuai dengan kualitas barang yang diterima pelanggan, selanjutnya pelanggan merasa keluhan pelanggan kurang ditanggapi serius oleh pihak lazada seperti pada saat pelanggan mengeluh terhadap kualitas layanan *refund* barang atau dana yang ingin dikembalikan. Berdasarkan permasalahan penelitian ini akan menganalisis kualitas layanan pada *E-Commerce*.

Pada penelitian ini metode dasar dalam memahami, mengukur, dan memperbaiki kualitas layanan website yaitu dengan menggunakan metode *Servqual* dimana metode ini menghubungkan antara pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas layanan elektronik. Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan melakukan analisis terhadap selisih GAP antara *Perceived Service* dan *Desired Service* berdasarkan dimensi *Servqual* yang terdiri dari efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, ketanggapan, kompensasi dan kontak (Dewi, 2020). Sedangkan metode *Zone of Tolerance* yaitu metode yang digunakan untuk pengolahan data dari model lanjutan metode *Servqual* dengan konsep layanan yang digunakan untuk menghitung toleransi antara layanan yang diinginkan (tingkat layanan yang diharapkan) dan layanan yang memadai (tingkat layanan yang berada dalam varian layanan yang masih dapat diterima pelanggan).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Beberapa penelitian terkait kualitas layanan dengan menggunakan metode *servqual* dan *Zone of Tolerance* yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatonah,dkk tahun 2018 yaitu menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *E-commerce* shopee (Fatonah, 2018), selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Shanty Kusuma Dewi,dkk tahun 2020 pada penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan suatu jasa pengiriman barang dengan menggunakan metode *Servqual* dan *zone of tolerance* (Dewi, 2020). Dan pada penelitian pada penelitian Shanty Kusuma Dewi tahun 2017 penelitian tersebut menganalisis kualitas layanan toko oleh-oleh XY menggunakan metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance* (Dewi, 2017).

Berdasarkan latar belakang penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada *E-Commerce* lazada dengan domain *lazada.co.id*, berdasarkan persepsi dan sudut pandang pengguna, dalam hal ini yang menjadi responden penelitian ini adalah komunitas pengguna lazada di Kota Pekanbaru. Maka penelitian tugas akhir ini mengangkat topik yaitu Analisa Kualitas Layanan *E-Commerce* Menggunakan Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisa kualitas layanan *E-commerce* menggunakan Metode *Servqual* dan *Zone Of Tolerance*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini untuk identifikasi variabel dan indikator pelayanan menggunakan metode *servqual* dengan berdasarkan 6 dimensi yaitu, efisiensi, ketersediaan, pemenuhan, kompensasi, privasi, dan kontak.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Zone of Tolerance* untuk menganalisa tingkat toleransi kepuasan pengguna.
3. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*
4. Peneliti ini menganalisis kualitas layanan *E-Commerce* berdasarkan persepsi dan sudut pandang pengguna.
5. Responden pada penelitian ini adalah komunitas pengguna lazada Pekanbaru.
6. Tools yang digunakan untuk uji validitas dan reabilitas yaitu SPSS sedangkan untuk pengolahan data kuesioner menggunakan Excel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *E-Commerce* menggunakan metode *Servqual*.
2. Mengetahui tingkat toleransi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *E-commerce* menggunakan metode *Zone Of Tolerance*.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan *E-Commerce* saat ini.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi *E-Commerce*.
3. menjadi salah satu referensi bagi peneliti berikutnya dalam menganalisa kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* dan *Zone Of Tolerance*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang sedang dilakukan, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) *E-Commerce*; (2) Metode *Servqual*; (3) Metode *Zone of Tolerance*; (4) Teknik Pengukuran; (5) Teknik Sampel; (6) Kuesioner; (7) SPSS; (8) Uji Validitas dan Reabilitas; (9) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Metodologi Penelitian; dan (2) Jenis Penelitian.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Hubungan antara Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*; (2) Identifikasi Masalah; (3) Identifikasi Indikator *Servqual*; (4) Identifikasi Karakteristik Responden; (5) Pengujian Data Kuesioner; (6) Analisis Data; (7) Analisis Metode *Servqual*; (8) Analisis Metode *Zone of Tol-*

erance.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; dan (2) Saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 *E-Commerce*

Ecommerce merupakan sebuah aktivitas pembelian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk, jasa atau informasi dengan menggunakan komputer melalui Internet (Rahman dan Hanifa, 2016). Daya tarik *E-commerce* bagi dunia bisnis di antaranya adalah karena ia mempunyai keunggulan berikut:

1. Efisien

Perusahaan bisa memperoleh efisiensi baik dari sisi pemasaran, tenaga kerja, dan overhead cost. Sebagai contoh, mereka tidak perlu setiap kali mencetak katalog baru dan mengirimkannya (faxcimile) ke tiap konsumen karena konsumen bisa melihat langsung di *website* mengenai perubahan jenis dan harga barang dari detik ke detik.

2. Efektif

Internet memungkinkan untuk menjangkau konsumen secara lebih luas dan cepat. Hal ini dimungkinkan karena perusahaan bisa membuka virtual shop 24 jam non stop dengan menampilkan informasi tentang produk dan prosedur pembelian secara *on line* di internet. Calon konsumen bisa dimanjakan dengan tampilan grafis yang menawan bahkan dengan animasi/video yang bisa dijalankan dengan *software* tertentu misal: *Real Player*.

2.2 *Metode Service Quality (Servqual)*

Setiap kegiatan bisnis, baik bisnis yang menjual barang maupun jasa pada dasarnya adalah menyediakan pelayanan kepada konsumen. Secara umum, pelayanan meliputi seberapa cepat kita dalam melayani, kenyamanan yang diberikan, sampai pada pengetahuan karyawan kepada konsumen. Menurut Usmara, “kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil)” (Astuti, 2016).

Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi. Hal ini dirasakan konsumen ketika melakukan kontak langsung dengan semua anggota perusahaan. Apabila sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, maka kualitas layanan sebuah perusahaan dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas harus dilakukan secara terus menerus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan tujuan perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(Agustina, 2016).

Sehingga berdasarkan pendapat para ahli tersebut, *service quality* (kualitas pelayanan) merupakan persepsi konsumen yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dan kinerja (hasil) secara keseluruhan baik kelemahan maupun keunggulan perusahaan dan pelayanannya yang dirasakan konsumen ketika melakukan kontak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Kahnali dan Esmaeili, 2015). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Berikut ini rumus untuk mencari selisih nilai *GAP Servqual* yaitu:

$$GAP = perceived\ service - desired\ service \quad (2.1)$$

Keterangan:

Perceived Service: Pelayanan yang dirasakan

Desired Service: Pelayanan harapan

Skor *Servqual* merupakan gap yang dikembangkan oleh Anantharathan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985) Skor gap yang positif menunjukkan bahwa konsumen puas dengan layanan yang diberikan, jika skor gap negatif maka dinyatakan bahwa konsumen masih belum puas dengan layanan yang diberikan. Nilai skor gap *servqual* didapatkan dari selisih antara *perceived service* (Pelayanan yang dirasakan) dan *desired service* (Pelayanan harapan).

Berikut ini merupakan dimensi dan karakteristik dari *Service Quality* yaitu kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Zeithaml dan Berry:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam hal ini adalah kemampuan seorang pegawai untuk menepati manfaat produk yang telah dijanjikan secara benar. Dalam konteks-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

s yang luas, artinya kemampuan manajemen perusahaan untuk mendeliveri manfaat produk jasa yang telah dijanjikan tempatnya nyaman, pelayanan cepat, suasana yang nyaman, dan sebagainya.

3. Daya Tanggap (*Responsibility*)

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

4. Meyakinkan (*Assurance*)

Setiap pegawai di depan pembeli harus mampu memperlihatkan sikap dan perilaku bahwa ia fungsi dan tugas pokoknya. Mampu memperlihatkan kesan dapat dipercaya dan meyakinkan. Dalam konteks yang luas, setiap pegawai harus mampu memperhatikan dan merefleksikan citra baik dan kemampuan perusahaan tentang manfaat produk jasa yang ditawarkan.

5. Perhatian (*Emphaty*)

Pembeli memerlukan petugas kontak yang mencoba mengerti dan memahami persoalan yang dihadapi dan siap membantu. Dalam artian, *emphaty* menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Selanjutnya menurut Kotler, Bowen, Makens (Kusuma dan Wawolumaja, 2014) menjelaskan bahwa “Pelayanan memiliki empat karakteristik, antara lain *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*”.

6. Tidak berwujud (*intangibility*)

Tidak seperti barang yang dijual, layanan tidak bisa dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian yang disebabkan oleh *service intangibility*, pelanggan berusaha untuk mencari bukti yang dapat dilihat atau *tangible* yang dapat memberikan informasi dan keyakinan mengenai pelayana tersebut.

7. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Service inseparability mengandung arti bahwa pelanggan merupakan bagian

dari produk. Di sebagian besar bisnis layanan, penjual maupun pembeli harus hadir sehingga transaksi dapat terjadi. Pelanggan menghubungi karyawan merupakan bagian dari produk yang dijual.

8. Berubah-ubah (*variability*)

Layanan sifatnya berubah-ubah, artinya layanan tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan dimana serta bagaimana layanan tersebut disediakan.

9. Tidak tahan lama (*perishability*)

Layanan tidak dapat disimpan dan tidak bertahan lama, dalam pengertian layanan dirasakan pada saat konsumen membeli.

2.3 Metode Zone of Tolerance

Aspek kualitas layanan yang diukur pada metode *Zone of Tolerance* yaitu: *perceived service* atau tingkat kualitas layanan yang dirasakan pada saat sekarang, *desired service* atau tingkat kualitas layanan yang diinginkan konsumen, dan *adequate service* yaitu pelayanan minimum yang dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of Tolerance* merupakan daerah diantara *desired service* sebagai batas atas dan *adequate service* sebagai batas bawah. Digunakan untuk mengetahui tingkat toleransi kepuasan pelanggan (Dewi, 2020). Berikut langkah-langkah pengolahan data menggunakan metode *Zone of Tolerance* yaitu:

1. Menghitung Nilai Rata-Rata Dari Setiap Dimensi Kualitas Dan Indikator
 Nilai rata-rata dihitung berdasarkan *perceived service* atau kualitas yang dirasakan, *desired service* atau kualitas yang diinginkan dan *adequate service* atau kualitas minimal yang dapat diterima untuk setiap variabel. Berikut merupakan rumus pengolahan data pengelompokan variabel:

$$\hat{P} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i p_i}{\sum_{i=1}^k f_i} \tag{2.2}$$

$$\hat{D} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i D_i}{\sum_{i=1}^k f_i} \tag{2.3}$$

$$\hat{A} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i A_i}{\sum_{i=1}^k f_i} \tag{2.4}$$

Keterangan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

\hat{A} : Rata- rata pengamatan *Perceived Service*

Pi: Hasil pengamatan *Preceived Service*

\hat{D} : Rata- rata pengamatan *Desire Service*

Di: Hasil pengamatan *Desire*

\hat{A} : Rata - rata pengamatan *Adequate*

Ai: Hasil pengamatan *Adequate Service*

fi: Frekuensi pengamatan

n: Jumlah Responden

2. Menghitung Nilai *Measure of Service Adequacy* (MSA), nilai *Measure of Service Superiority* (MSS), dan nilai *Zone of Tolerance* (ZoT)

Berikut ini adalah rumus untuk melakukan perhitungan nilai:

- (a) *Measure of Service Adequacy*

$$MSA = \hat{P} - \hat{A} \quad (2.5)$$

- (b) *Measure of Service Superiority*

$$MSS = \hat{D} - \hat{A} \quad (2.6)$$

- (c) *Zone of Tolerance*

$$ZoT = \hat{D} - \hat{A} \quad (2.7)$$

3. Menghitung posisi MSA (Measure of Service Adequacy), posisi MSS (Measure) dan posisi ZOT dengan rumus:

- (a) Posisi Layanan Sekarang = $\hat{D} - \hat{A}$

- (b) Posisi MSS (Measure of Service Superiority) = ZOT – MSS

- (c) Posisi MSA (Measure of Service Adequacy) = ZOT - MSA

4. Memetakan Posisi *Measure of Service Adequacy* (MSA), *Measure of Service Superiority* (MSS), dan Posisi Layanan sekarang ke peta ZOT Dengan hasil pemetaan sebagai berikut:

- (a) Jika posisi layanan sekarang > posisi MSS maka kualitas layanan yang didapatkan sekarang sudah memuaskan keinginan pelanggan

- (b) Jika posisi layanan sekarang < posisi MSA konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas layanan.

- (c) Jika Posisi MSS > posisi layanan sekarang > posisi MSA maka pelanggan belum merasa puas namun masih kualitas layanan pada posisi ini masih dapat ditoleransi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item atau atribut yang diprioritaskan untuk di perbaiki adalah atribut yang memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi *Measure of Service Adequacy* (MSA), tetapi jika posisi layanan sekarang berada diatas posisi *Measure of Service Adequacy* (MSA) maka layanan tersebut tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

2.4 Teknik Pengukuran

Menurut (Irawan, 2012), dua teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling populer adalah:

2.4.1 *Likert's Summated Rating (LSR)*

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setujudengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya tiga, empat, lima,tuju, sembilan dan sebelas. Disini peneliti menggunakan skala likert Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS) (Wardhani, 2019).

2.4.2 *Semantic Differential (SD)*

Responden menyatakan pilihan di antara dua kutub kata sifat atau frasa. Dapatdibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalamsatuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

2.5 Teknik Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Beberapa teknik terdapat dua kelompok teknik sampling yaitu:

2.5.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah suatu teknik dalam dalam pengambilan terhadap sampel dimana semua elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara acak. Pemilihan sampel dalam *probability sampling* tidak dilakukan dengan subyektif, sehingga semua unsur dalam populasi mempunyai kesempatan dan peluan sama untuk dijadikan sampel (Wijaya, 2019). Beberapa metode dalam penarikan sampel dengan probabilitas adalah sebagai berikut:

1. *Simple Random Sampling*

Simple random sampling ialah teknik dalam penarikan sampel yang dilakukan secara sederhana, setiap elemen dalam populasi mempunyai pelu-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ang yang sama tanpa memperhatikan strata apapun.

2. *Stratified Random Sampling*

Stratified random sampling adalah teknik dalam pengambilan sampel berdasarkan strata dengan mengambil jumlah sampel secara acak dari kelompok populasi yang telah ditentukan sebelumnya, setiap elemen pada strata relatif homogen.

3. *Cluster Sampling*

Cluster sampling ialah pengambilan sampel dari populasi yang terbagi atas cluster atau kelompok secara acak, kemudian dalam setiap *cluster* diambil beberapa elemen.

2.5.2 Nonprobability Sampling

Nonprobability sampling adalah teknik dalam pengambilan sejumlah sampel secara acak sehingga menyebabkan setiap elemen atau unsur tidak akan memiliki peluang yang sama atau kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan subjektif dimana mempertimbangkan kepercayaan, pengetahuan dan pengalaman seseorang untuk dijadikan sebagai sampel mewakili populasi. *Nonprobability Sampling* menyebabkan peluang penentuan sampel dari populasi tidak dapat ditentukan dengan pasti (Harahap, 2019). Hal ini karena tidak samanya peluang setiap elemen untuk menjadi sampel. Ada beberapa teknik pengambilan secara *nonprobability sampling* yaitu sebagai berikut:

1. *Convenience Sampling*

Convenience sampling adalah Teknik dalam pengambilan jumlah sampel dengan mempertimbangkan ketersediaan elemen dan kemudahan dalam mendapatkannya. atau bisa diartikan bahwa pengambilan sampel dilakukan pada saat yang tepat dan waktu yang tepat, seperti pengambilan sampel dalam kelas atau toko.

2. *Quota Sampling*

Quota sampling adalah teknik dalam pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan data yang kuota sampelnya telah ditentukan sebelumnya dan mempunyai kriteria tertentu dari populasi yang sesuai, pengambilan sampel akan dilakukan setelah kuota yang diinginkan telah terpenuhi.

3. *Snowball Sampling*

Snowball sampling adalah mengambil sampel secara berantai dengan awal sampel dengan jumlah yang sedikit, lalu jumlah sampel akan semakin banyak.

4. *Purposive Sampling*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Purposive sampling adalah teknik yang menggunakan pertimbangan atau kriteria dalam melakukan mengambil sampel telah ditetapkan. Pada penelitian ini akan menguji kualitas website berdasarkan perspsi pandangan penggunanya, kriteria dan syarat yang ditetapkan peneliti pada sampel yaitu para pengguna yang pernah mengakses website pekanbaru.go.id tersebut. Kriteria ini diambil untuk menghindari terjadinya perbedaan pendapat atau sikap antara pengguna (Irawan, 2012). Langkah-langkah dalam menggunakan teknik *purposive sampling* adalah sebagai berikut.

- (a) Menentukan tujuan penelitian yang mewajibkan adanya kriteria tertentu pada sampel agar dan menghindari terjadi bias pada sampel.
- (b) Menentukan kriteria-kriteria pada sampel.
- (c) Populasi ditentukan sesuai studi literatur.
- (d) Jumlah dari sampel minimal yang tentukan sebagai subjek pada penelitian dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

5. *Accidental Sampling* *Accidental sampling* adalah salah satu metode untuk penarikan sampel, pemilihan sampel diambil pada objek yang secara kebetulan dijumpai berupa orang atau benda.

2.6 Kuesioner

Menurut (Syaharuddin, 2016), kuesioner adalah sebuah set pertanyaan sistematis dan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diajukan oleh peneliti. Terdapat empat komponen inti dalam kuesioner, antara lain:

1. Adanya subjek, yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya ajakan, yaitu permohonan dari peneliti untuk mengisi secara aktif dan objektif dari pertanyaan-pertanyaan yang tersedia.
3. Adanya petunjuk, yaitu tata cara atau arahan atau petunjuk dalam pengisian kuesioner.
4. Adanya pertanyaan, yaitu adanya pertanyaan dan pernyataan yang diminta responden untuk mengisi serta tersedianya tempat atau kolom untuk mengisinya.

Adapun jenis kuesioner jenis-jenis kuesioner berdasarkan pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya, sebagai berikut:

1. Pertanyaan (Kuesioner) Terbuka

Pertanyaan yang memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan cara atau pendapatnya, contoh: Bagaimana pendapat anda tentang Ecommerce yang anda gunakan lazada? Jawaban responden terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertanyaan-pertanyaan tersebut akan sangat bervariasi. Pengelompokan jawaban-jawaban serupa akan menjadi suatu pekerjaan yang tidak mudah.

2. Pertanyaan (Kuesioner) Tertutup

Responden memilih jawaban di antara pilihan yang sudah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tertutup dapat dengan mudah dikodekan dan diolah untuk tahap penelitian selanjutnya, contoh: Informasi yang disediakan oleh Website pada *E-Commerce* jelas.

- (a) Sangat Setuju.
- (b) Setuju
- (c) Tidak Setuju
- (d) Sangat Tidak Setuju

Dengan adanya jawaban yang disediakan dan mudah untuk dimengerti, maka responden tidak akan kesulitan dalam menjawabnya. Adapun bobot nilai dari setiap jawaban yang disediakan, range nilai pada kuesioner:

- (a) Sangat Setuju= 4
- (b) Setuju= 3
- (c) Tidak Setuju= 2
- (d) Sangat Tidak Setuju= 1

Dengan adanya range (nilai) dari tiap jawaban kuesioner maka akan mempermudah dalam penghitungan hasil akhirnya.

3. Pertanyaan (Kuesioner) Tidak Terstruktur yang Tersamar

Pertanyaan atau kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan padariset motivasi. Para peneliti telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri.

4. Pertanyaan (Kuesioner) Terstruktur yang Tersamarkan

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap di bawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban. Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

2.7 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

SPSS atau singkatan dari *Statical Product and Sevice Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan *statistic* dengan menggunakan komputer. SPSS awalnya dibuat pada tahun 1968 oleh Norman Nie, mahasiswa pascasarjana ilmu politik di *Stanford University*. Saat itu software tersebut dioperasikan pada komputer *mainframe*. Pada 1984 SPSS hadir dengan versi PC dengan nama SPSS atau PC+ dan selanjutnya pada tahun 1992 mengeluarkan versi *Windows* hingga sekarang. Pada 2009 IBM melakukan akuisi terhadap SPSS dan merilis SPSS versi 18 dengan nama *PASW Statistic 18 (Predictive Analytics SoftWare)*. Pada 2010 versi 19 dengan nama *IBM SPSS Statistic 19* dirilis (Sanjaya, n.d.).

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas dan Reliabilitas Kuesioner Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan sebagai alat ukur untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar valid atau tidak (Astuti, 2016). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan software SPSS menggunakan rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment Corelation*. Berikut ini adalah rumus *Pearson Product Moment Corelation* yang digunakan dalam penelitian:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{\sum(x) \sum(y)}{n}}{\sqrt{\sum x^2 - \frac{(\sum(x))^2}{n} (\sum y^2 - \frac{\sum(y)^2}{n})}} \quad (2.8)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden penelitian

x = Skor variabel jawaban responden

y = Skor total variabel responden ke-n

2.9 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Servqual Zone of Tolerance*: Tabel 2.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
1	Fatonah (2018)	Analisis Kualitas Layanan E-Commerce	Hasil penelitian pada pengguna layanan Shopee belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan sekarang. Berdasarkan hasil perhitungan Gap, dapat disimpulkan atribut Gap dengan nilai terbesar yaitu pada dimensi kompensasi dengan atribut Shopee bersedia menanggung semua biaya pengiriman jika terjadi mekanisme penggantian barang akibat kesalahan Shopee, penggantian barang yang berhak mendapatkan kompensasi yaitu barang yang rusak/cacat dan penggantian uang apabila stok barang habis (Fatonah, 2018).
2	Dewi (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Zone Of Tolerance</i>	Hasil penelitian terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat oleh XY masih belum bisa memuaskan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai gap yang negative dari skor <i>ServQual</i> . Dari 23 Atribut pelayanan semua bernilai negatif. Pada 23 atribut tersebut ada 13 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan dari <i>Zone of Tolerance</i> . Sedangkan 10 atribut lainnya tidak dapat ditoleransi oleh pelanggan (Dewi, 2017).
3	Devina dan Aritonang (2013)	Model Integrasi Metode <i>Zone of Tolerance</i> , <i>Kano</i> , dan <i>Lean Six Sigma</i> untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Online Shop	Hasil penelitian yaitu sebuah model terintegrasi peningkatankualitas layanan online shop yang menggunakan metode <i>Zone of Tolerance</i> , <i>Kano</i> , dan <i>Lean Six Sigma</i> dengan 67 atribut pengukuran kualitas layanan (Devina dan Aritonang, 2013).
4	Bakhtiar (2017)	Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan Menggunakan <i>Competitive Zone of Tolerance Based Importance Performance Analysis</i>	Hasil penelitian ditemukan masalah utama yang dihadapi Carrefour adalah <i>layout</i> swalayan yang tidak memudahkan konsumen untuk mencari produk yang diinginkan. Pada Hypermart, masalah utamanya adalah produk-produk dalam katalog tidak selalu tersedia (Bakhtiar, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	Mahachandra (2017)	Evaluasi Kualitas Layanan Bioskop X Dan Y Dengan <i>Competitive Zone Of Tolerance Based Importance-Performance Analysis</i> (CZIPA)	Hasil penelitian bahwa dari 112 responden terdapat masalah utama yang dihadapi bioskop X adalah promosi yang tidak menjangkau semua media dan tidak tersedianya aplikasi pembelian tiket secara online. Pada bioskop Y, masalah utamanya adalah promosi yang diberikan tidak dapat mempertahankan jumlah pengunjung. Beberapa saran perbaikan strategis kemudian disusun berdasarkan temuan (Mahachandra, 2017).
6	Maita (2018)	Analisis Perbandingan <i>Website e-commerce</i> Menggunakan Webqual 4.0	Hasil penelitian diperoleh hasil perbandingan dari kedua website ini berdasarkan <i>T Statistic</i> pada <i>SmartPLS</i> adalah bahwa nilai hipotesis dari website Lazada terdapat dua hipotesis yang diterima yaitu IQ dengan nilai 2.250 dan SIQ dengan nilai 2.476 lebih besar dari nilai t tabel 0.6. Sedangkan Tokopedia semua hipotesis ditolak karena nilai t <i>Statistic</i> lebih rendah dari nilai t tabel 0.6 (Maita, 2018).
7	MSA (2017)	Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Menggunakan Metode <i>Zone Of Tolerance, Kano</i> Dan <i>Lean Six Sigma</i> ” (Studi Kasus: Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)”	Hasil penelitian dengan metode <i>Zone Of Tolerance</i> mahasiswa menyatakan puas akan layanan tersebut, dan hasil dari metode Kano atribut X6 masuk dalam kategori <i>One Dimensional</i> , yang artinya tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil penentuan nilai DP-MO dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 81% (MSA, 2017).
8	Sauddin (2017)	Pendekatan <i>Zone of Tolerance</i> , Kano dan <i>Lean Six Sigma</i> untuk Layanan Administrasi Akademik	Hasil penelitian Dari grafik <i>fishbone</i> , terlihat factor-faktor penyebab proses layanan tidak maksimal-faktor utamanya adalah Kemampuan pegawai yang berkaitan dengan (Kecepatan, kurang terampil, ketelitian dan kecermatan), SDM (kedisiplinan, peningkatan kemampuan dengan pemberian pelatihan, ketersediaan waktu, Sikap dan Prilaku, dan Pemahaman terhadap <i>job description</i> (Sauddin, 2017).

9	Rahman dan Hanifa (2016)	Pengaruh Strategi Penetapan Harga Diskon Harbolnas Dan <i>Web Quality</i> 4.0. Lazada.Co.Id Terhadap Keputusan Pembelian	Analisis pembahasan yang digunakan adalah analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel independen yaitu Harga, dan <i>WebQual</i> 4.0. memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 26,9%. Sedangkan sisanya 73,1% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini (Rahman dan Hanifa, 2016).
10	Megawaty, D, dan Eko (2017)	Analisis Perbandingan <i>Social Commerce</i> Dari Sudut Pengguna Website	Social commerce yang paling banyak di akses responden di Provinsi Lampung adalah Tokopedia.com sebanyak 163 orang, Bukalapak.com sebanyak 122 reponden dan diikuti Lazada.co.id sebanyak 115 orang dengan urutan berdasarkan kualitas, pertama Bukalapak, kedua Tokopedia dan ketiga Lazada(Megawaty dkk., 2017).
11	Nicoleta (2017)	Quality Of Medical Services And Its Impact OnCustomer Satisfaction. Diagnosing The Zone Of Tolerance	Hasil menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan sudah memenuhi bahkan melebihi tingkat harapan yang diinginkan konsumen (Nicoleta, 2017).
12	Nadiri dan Hussain (2016)	Zone Of Tolerance For Healthcare Services: A Diagnostic Model Of Public And Private Hospital Service Quality	Studi ini membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum dan swasta di Siprus Utara, Untuk membandingkan tingkat kepuasan terhadap rusah sakit umum dan rumah sakit swasta berdasarkan evaluasi layanan dapat diskalakan sesuai dengan pelayanan harapan, pelayanan yang diinginkan dan memadai. hasil yang didapatkan bahwa pelayanan pada rumah sakit umum lebih rendah dibanding dengan rummah sakit swasta (Nadiri dan Hussain, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13 Shen, Yang, Sun, dan Li (2020) Intermittent Continuance of Smart Health Devices: A Zone-of-Tolerance Perspective
- Penelitian ini mengembangkan tentang aplikasi kesehatan pintar seperti jam tangan pintar atau gelang kebugaran, telah banyak digunakan di Asia Pasifik dan di seluruh dunia. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan yang diterima oleh pengguna dilihat dari 2 aspek kecukupan serta keunggulan kinerja (Shen dkk., 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

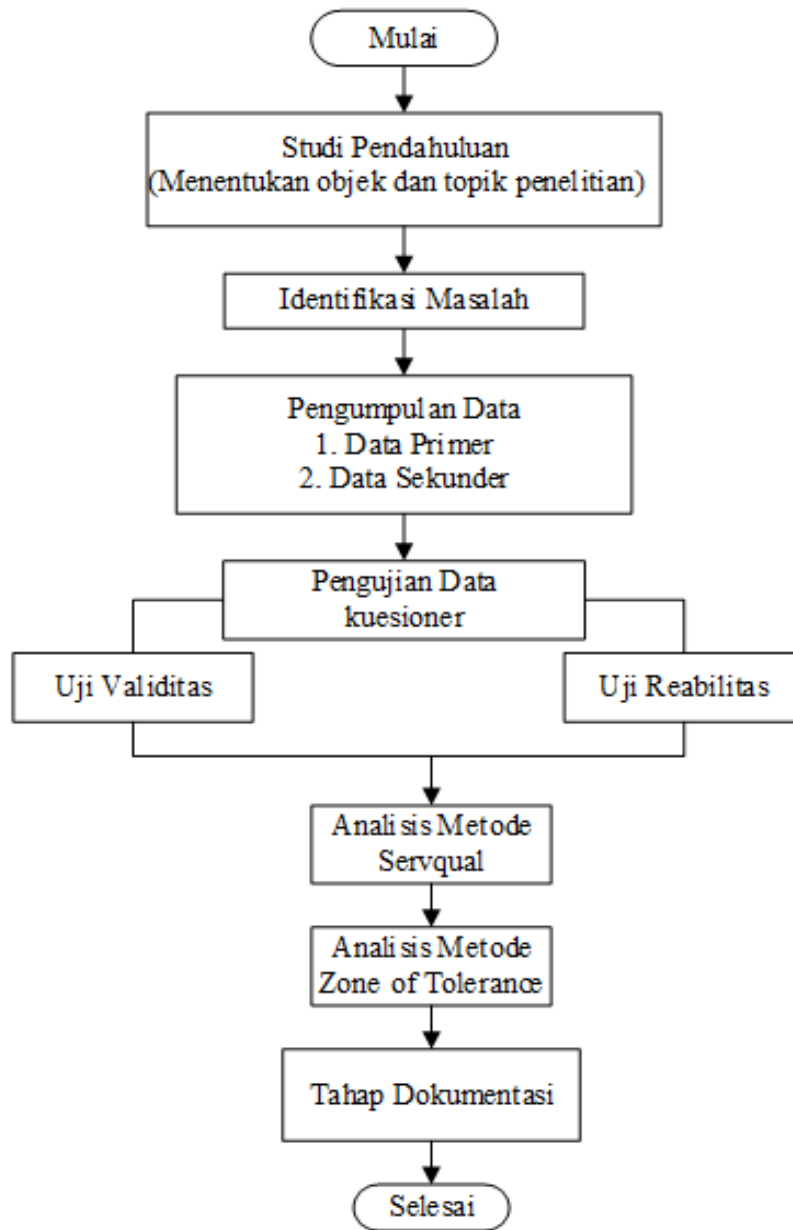


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan sebuah rancangan penelitian yang berisi tentang objek yang akan diteliti, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini berisi tentang tahapan yang dilakukan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan penelitian tugas akhir seperti berikut:

3.1 Studi Pendahuluan

Penelitian tugas akhir ini menganalisa kualitas layanan *E-Commerce* berdasarkan perspektif pelanggan. Objek pada penelitian ini yaitu *E-commerce* dengan sampel penelitian yaitu pengguna Lazada Pekanbaru yang tergabung dalam komunitas lazadaclub Pekanbaru. Topik pada penelitian ini yaitu Analisa Kualitas Layanan *E-Commerce* Menggunakan Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*.

3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Pada tahap identifikasi masalah, peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dan menentukan batasan-batasan masalahnya serta tujuan dan manfaat penelitian. Berdasarkan dari identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini mengenai analisis kualitas layanan *E-Commerce* dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*.

3.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini setelah menentukan data yang diperlukan. Selanjutnya yaitu proses dalam pengumpulan data primer dan data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Tahap pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara tiak langsung dengan menggunakan google form. Pada penelitian ini pertanyaan kuesioner berdasarkan 6 dimensi pada metode *Servqual* yang terdiri dari, efisiensi, ketersediaan, pemenuhan, kompensasi, privasi, dan kontak yang terdiri dari 27 pertanyaan (indikator pelayanan) yang akan digunakan pada kuesioner. Kuesioner berisi 3 penilaian berdasarkan variabel *Perceived Service* (pelayanan yang dirasakan), *Desired Service* (pelayanan harapan), *Adequate Service* (pelayanan minimum). Kuesioner penelitian ini akan disebarikan kepada responden pada komunitas pengguna lazada yang tergabung dalam lazadaclub-pakanbaru melalui media sosial instagram. Jumlah responden pada penelitian ini berdasarkan rumus *lemeshow* (Levy dan Lemeshow, 2013) dengan menggunakan *prevalensi outcome* sebesar 50% dengan tingkat ketelitian 10% dengan rumus:

$$n = \frac{Za^2 p x Q}{L^2} \tag{3.1}$$

n: jumlah sampel minimal yang diperlukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Za: Nilai standar dari distribusi sesuai nilai

a: 5% = 1.96

P: Prevalensi outcome, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q: 1 – P

L: Tingkat ketelitian 10%

Maka banyaknya sample: $n = \frac{19,6 \times 0,5 \times 0,5}{0,1} = 96$

Berdasarkan hasil rumus lemeshow jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang yang digenapkan menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini akan menganalisa kualitas layanan *E-Commerce* berdasarkan persepsi pandangan pengguna *E-Commerce* Lazada. Penyebaran kuesioner dilakukan hingga pencapaian target sampel yang diinginkan. Setelah seluruh data kuesioner dalam proses penelitian terkumpul, data tersebut akan diklasifikasikan dan diproses menggunakan *Microsoft Excel* 2013 sebagai perangkat lunak pengolah angka.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder didapat dari jurnal nasional dan internasional, *E-Book* dan internet yang memuat tentang informasi yang berhubungan dengan objek berdasarkan studi literatur yang dijadikan sebagai perbandingan dan sumber dari data untuk penelitian yang akan dibuat.

3.4 Uji Data Kuesioner

3.4.1 Uji Validitas

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang kita dapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *Product Moment* atau R-tabel dengan R-hitung, dimana R-hitung harus lebih besar dari R-tabel.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pada tahapan ini peneliti melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang peneliti peroleh sudah reliable atau non reliable.

3.5 Analisis Metode *Servqual*

Metode *Servqual* menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*desired service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Perhitungan nilai *Servqual* adalah mencari gap antara skor penilaian persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan skor harapan pelanggan. Dari perhitungan tersebut akan dapat diketahui gap dari masing-masing atribut yang diteliti. Gap dari atribut pelayanan yang bernilai nol (0) atau positif (+) berarti menunjukkan kualitas pelayanan *E-Commerce* dapat

dikatakan baik. Sebaliknya jika skor gap yang diperoleh adalah negatif (-) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *E-Commerce* adalah tidak memuaskan.

3.6 Analisis Metode *Zone of Tolerance*

Zone of Tolerance adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variansi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan dibawah *adequate service*, maka pelanggan akan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, maka pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan pemetaan ini untuk menentukan tingkat toleransi pelanggan terhadap kualitas layanan *E-Commerce*

Dengan hasil pemetaan sebagai berikut:

1. Jika posisi layanan sekarang $>$ posisi MSS maka kualitas yang didapatkan sekarang sudah memuaskan keinginan pelanggan.
2. Jika posisi layanan sekarang $<$ posisi MSA maka konsumen merasa tidak puas.
3. Jika Posisi MSS $>$ posisi layanan sekarang $>$ posisi MSA maka pelanggan sudah merasa puas tetapi belum maksimal.

3.7 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian yaitu seluruh data yang diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing ataupun pengujian penelitian. Data yang didapatkan sebelumnya diolah sedemikian rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode servqual dan *Zone of Tolerance* di dapatlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis servqual diketahui kualitas layanan *E-Commerce* saat ini belum memuaskan pelanggan dari nilai servqual diketahui berdasarkan 27 indikator pelayanan yang diteliti sebanyak 23 indikator pelayanan bernilai negative. Berdasarkan nilai servqual per dimensi diketahui nilai dimensi tertinggi yaitu pada dimensi privasi sebesar -0,155 hal ini menunjukkan bahwa dimensi privasi menjadi prioritas untuk dilakukannya peningkatan kualitas layanan *E-Commerce* saat ini.
2. Berdasarkan dari kualitas layanan saat ini yang belum memuaskan pelanggan, indikator pelayanan yang masih dapat ditoleransi oleh pelanggan berdasarkan hasil pemetaan *Zone of Tolerance* yaitu terdapat 10 indikator yang terdiri dari indikator pelayanan, EF2, E-F5, KT1, KT2, KT5, PM2, PM3, PR1, KO1, dan KO3.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tugas akhir ini adapun saran untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* mungkin dapat ditambah dengan Metode CZIPA (*Competitive Zone of Tolerance Based Importance Performance Analysis*) dimana nantinya kombinasi antara kedua metode ini bukan hanya untuk mengetahui kepuasan pelanggan namun juga untuk mengetahui keunggulan perusahaan jika dibandingkan dengan perusahaan lain, sehingga nantinya perusahaan dapat menentukan strategi peningkatan penjualannya dengan memperhatikan aspek-aspek yang dibutuhkan serta diinginkan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2016). Kualitas layanan website e-commerce lazada. co. id menggunakan teknik pengukuran webqual. information system for educators and professionals. , 1(1).
- Astuti, N. F., D.and Salisah. (2016). Analisis kualitas layanan ecommerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*.
- Bakhtiar, A. (2017). Perbandingan kualitas layanan ritel swalayan menggunakan competitie zone of tollerance based and importance perfomence analysis. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*.
- Devina, L., dan Aritonang, Y. K. (2013). Model integrasi metode zone of tolerance, kano, dan lean six sigma untuk meningkatkan kualitas layanan online shop. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 2(1).
- Dewi, K. (2017). Analisis kualitas pelayanan dengan metode servqual dan zone of tolerance. *In Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa)*.
- Dewi, K. (2020). Analisis layanan jasa pengiriman bedasarkan persepsi pelanggan dengan metode servqual dan zone of tolerance. *Prosiding IENACO 2020 Teknik Industri UMS*.
- Fatonah, S. (2018). Analisis layanan ecommerce menggunakan metode zone of tollerance. *Jurnal Informasi Interaktif*.
- Ghafiki, R., dan Setyorini, R. (2017). Pengaruh kuaitas website terhadap keputusan pembelian pada situs bukalapak.com e-proceeding of management.
- Harahap, S. (2019). *Pengukuran kualitas website pada fakultas teknik universitas islam riau menggunakan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Tugas Akhir.
- Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan webqual (studi kasus pada kabupaten ogan ilir). *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2).
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (studi kasus kepuasan pelanggan jne cabang hijrah sagan yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669.
- Kahnali, R. A., dan Esmaeili, A. (2015). An integration of servqual dimensions and logistics service quality indicators (a case study). *International Journal of Services and Operations Management*, 21(3), 289–309.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kusuma, W., dan Wawolumaja, R. (2014). Analisis kualitas pelayanan dengan pemetaan zone of tolerance (studi kasus "saung angklung udjo"). *Jurnal Ilmiah Universitas Kristen Marantha*.
- Levy, P. S., dan Lemeshow, S. (2013). *Sampling of populations: methods and applications*. John Wiley & Sons.
- Mahachandra, M. (2017). Evaluasi layanan bioskop x dan y dengan competitive zone of tolerance based importance performance analysis (czipa). *Seminar Nasional IENACO*.
- Maita, I. (2018). Analisis perbandingan website e-commerce menggunakan we-bqual 4.0. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI-10)*.
- Megawaty, A., D, S., dan Eko. (2017). Analisis perbandingan social commerce dari sudut pengguna website. *Jurnal Teknoinfo, 11(1)*.
- MSA, J. (2017). Analisis kualitas layanan pada fakultas sains dan teknologi menggunakan metode zone of tolerance, kano dan lean six sigma. (studi kasus : Fakultas sains dan teknologi universitas islam negeri alauddin makassar). *Journal of Industrial Engineering and Management, 5(2)*.
- Nadiri, H., dan Hussain, K. (2016). Zone of tolerance for healthcare services: A diagnostic model of public and private hospital service quality. *Argumenta Oeconomica, 2(37), 245–280*.
- Nicoleta, E. (2017). Quality of medical services and its impact on customer satisfaction. diagnosing the zone of tolerance. *Journal Of Smart Economic Growth, 1(2)*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing, 49(4), 41–50*.
- Rahman, F., dan Hanifa, H. (2016). Pengaruh strategi penetapan harga diskon harbolnas dengan web quality 4.0 lazada.co.id terhadap keputusan pembeli residing snapp (sosial, ekonomi dan humainora).
- Sanjaya, H. (n.d.). Ghozali, i.(2016). aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 23 (viii). semarang: Badan penerbit universitas diponegoro.
- Sauddin, A. (2017). Pendekatan zone of tolerance, kano dan lean six sigma untuk layanan administasi akademik. *JURNAL MSA, 5(2)*.
- Shen, X.-L., Yang, Y., Sun, Y., dan Li, Y.-J. (2020). Intermittent continuance of smart health devices: A zone-of-tolerance perspective. Dalam *Proceedings of the 53rd hawaii international conference on system sciences*.
- Syahrudin, S. (2016). *Deskripsi kemampuan pemecahan masalah matematika*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam hubungannya dengan pemahaman konsep ditinjau dari gaya belajar siswa kelas viii smpn 4 binamu kabupaten jeneponto (unpublished doctoral dissertation) (Unpublished doctoral dissertation). Pascasarjana.

Wardhani, E. (2019). Analisis kepuasan pelanggan jasa cuci dengan metode servqual, zone of tolerance, dan importance performance analysis di vicha laundry surabaya. *Journal of Industrial Engineering and Management*.

Wijaya, D. (2019). *Danalisis kualitas layanan e-goverment menggunakan metode e-govqual dan importance performance analysis (ipa) (studi kasus:badan pusat statistik) (Unpublished doctoral dissertation). B.S.Thesis. Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Hidayatullah.*

Wysong, S., Beldona, S., Munch, J., dan Kleiser, S. (2012). The influence of situational variables on brand personality choice. *International Journal of Marketing Studies*, 4(6), 103.

LAMPIRAN A

KUISIONER

Kepada :

Yth saudara/i pengguna website shopee

Degan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sya lakukan tentang “**Analisa Perbandingan Minat Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance**” saya memohon bnatuan saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir dengan sejujur-jujurya. Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaanya dan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya:

Livia Ramadhani

11653200022

Mahasiswi Sistem Informasi Fakultas Sain Dan Teknologi
Uniersitas UINSUSKA Riau

Identitas Responden:

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Silahkan saudara/i beri jawaban yang tersedia denga cara memberi tanda (V)
2. Angket atau kuesione ini disebarkan hanya untuk penelitian ilmiah.
3. Terima kasih atas kesediaan an kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Petunjuk : skala pengukuran menggunakan keterangan angka 1 sampai dengan 5.

1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Agak Tidak Setuju (ATS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Bagaimana pendapat anda dengan website lazada, beri tanda (V) pada setiap kolom yang disediakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EFISIENSI										
P1	Fitur Website Lazada Mudah Ditemukan	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
P2	Fitur Website Lazaa Mudah Dimengerti	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
P3	Website Memberi Kemudahan Pada Konsumen Dalam Melakukan Pencarian Barang /Informasi	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
P4	Website Memberi Kemudahan Untuk Kembali Kehalaman Sebelumnya Atau Masuk Kehalaman Selanjutnya	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
P5	Website Memberi Kemudahan Pada Pengguna Dalam Menggunakan Website Tanpa Memerlukan Banyak Informasi Yang Perlu Diinput Oleh Konsumen	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
P6	Website Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dipahami	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			
KETERSEDIAAN										
P7	Website Dapat Menyimpan Data Daftar Barang Yang Dipesan Dengan Benar	SS	S	ATS	TS	STS	Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P8	Website Dapat Melakukan Kalkulasi Total Pembayaran Dengan Tepat Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P9	Website Mempunyai Katalog Produk Yang Lengkap Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P10	Website Memberikan Informasi Yang Lengkap Pada Semua Produk Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P11	Website Memberikan Informasi Yang Lengkap Mengenai Syarat Berbelanja Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P12	Website Memberikan Informasi Yang Lengkap Mengenai Cara Dan Metode Pembayaran Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
PEMENUHAN						
P13	Mengirimkan Barang Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P14	Mengirimkan Barang Sesuai Dengan Jumlah Yang Telah Disepakati Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P15	Mengirimkan Barang Sesuai Dengan Barang Yang Dipesan Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P16	Mengirimkan Barang Sesuai Dengan Kondisi Yang Sama Seperti Yang Diinformasikan Pada Website Saat Pemesanan Barang Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P17	Dapat Dipercaya Untu Menjaga Kerahasiaan Data Pribadi Pengguna Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
PRIVASI						
P18	Dapat Dipercaya Untuk Tidak Menalahgunakan Data Pribadi Pengguna Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P19	Website Dapat Dipercaya Sebagai Website Yang Aman Dari Pembajakan Informasi Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P20	Memberi Respon Yang Cepat Jika Ada Pertanyaan Dari Pengguna Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P21	Memberikan Jawaban Yang Jelas Ketika Ada Pernyataan Dari Pengguna Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
KOMPENSASI						
P22	Memberikan Kompensasi Atau Penggantian Barang Jika Ada Barang Yang Cacat Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P23	Bersedia Menanggung Semua Biaya Pengiriman Jika Terjadi Mekanisme Pergantian Barang Akibat Kesalahan Lazada Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P24	Memberikan Kompensasi Atau Ganti Rugi Pengembalian Uang Jika Ternyata Stock Barang Habis/Kurang Dari Jumlah Yang Diinformasikan Sebelumnya Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
KONTAK						
P25	Website Memiliki Nama Domain Yang Mudah Diingat Sehingga Konsumen Dapat Dengan Mudah Dan Cepat Mengakses Website Ketika Dibutuhkan Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P26	Pihak Shopee Mudah Dihubungi Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS
P27	Memberikan Beberapa Alternatif Kontak Yang Dapat Dipilih Sesuai Kemudahan Pengguna Untuk Menghubungi Pihak Lazada Pelayanan yang dirasakan Pelayan harapan Pelayanan minimal	SS	S	ATS	TS	STS

A.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner

1. Akun Instagram Lazada Club Pekanbaru

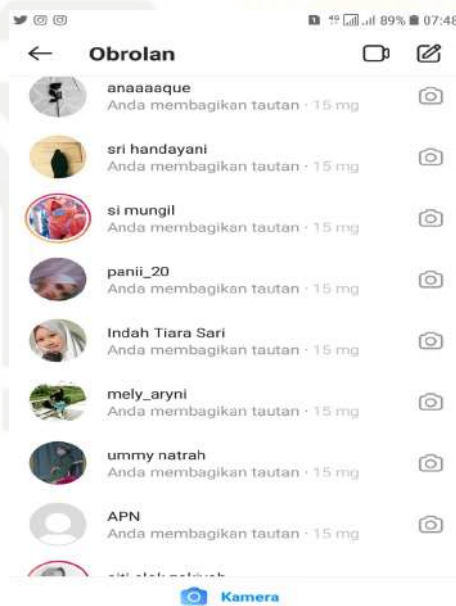
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar A.1. Akun Instagram Komunitas Lazada

2. Penyebaran Kuesioner Kepada Followers Lazada Club Pekanbaru



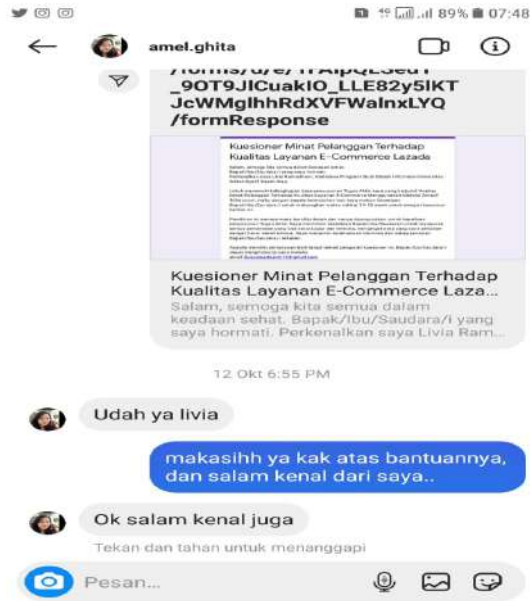
Gambar A.2. Penyebaran kuesioner

3. Respon Followers Lazada di Instagram

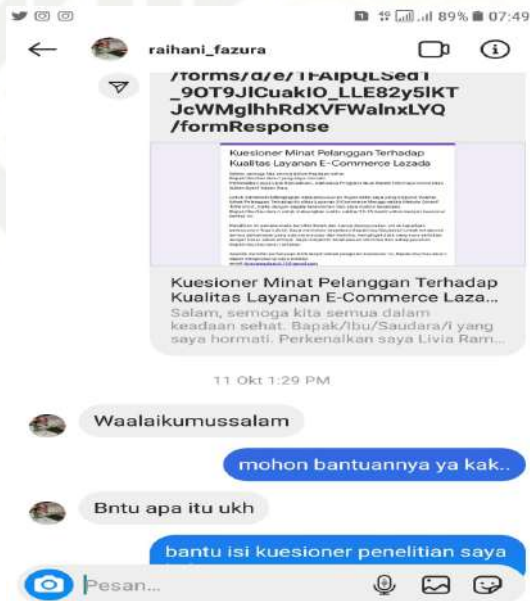
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Respon Followers Lazada 2



5. Penyebaran Kuesioner Melalui Twitter



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6. Responden Twitter 1



7. Responden Twitter 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

HASIL WAWANCARA

B.1 B.1 Wawancara 1

B.1 Wawancara 1

Nama: Tri Juninda

Pekerjaan: Mahasiswa

Hari/Tanggal: 5 November 2019

Tempat: Fakultas Sains dan Teknologi UINSUSKA Riau

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Berapa lama saudara telah menggunakan ecommerce lazada?

Jawaban: saya sudah menggunakan shopee sudah lebih dari 1 tahun.

2. Apa alasan saudara suka menggunakan lazada?

Jawaban: karena dapat berbelanja dengan mudah serta tidak ada batasan jarak seperti saat kita membeli barang dari luar negeri dengan kehadiran ecommerce ini sangat membantu kita untuk mendapatkan barang-barang yang lokasinya itu jauh aadi kita dapat membeli dengan mudah dan cepat.

3. Berapa kali saudara melakukan transaksi di lazada dalam sebulan?

Jawaban: saya berbelanja di shopee sebanyak 2 kali dalam sebulan.

4. Keunggulan yang saudara rasakan selama berlanggan dengan lazada?

Jawab: dari segi tampilan bagus, menarik, dan userfriendly sehingga memudahkan pengguna untuk dapat melakukan tansaksi dengan mudah.

5. Apa kendala yang pernah saudara rasakan dalam bertransaksi di lazada?

Jawaban: keterlambatan waktu pengiriman barang yang tidak sesuai estimasi waktu yang ditentukan

6. Apakah saudara pernah merasa kecewa terhadap layanan lazada?

Jawaban: informasi yang yang tersedia di website lazada tidak sesuai dengan yang pelanggan terima dan keluhan kurang ditanggapi sering oleh pihak lazada.

B.2 B.2 Wawancara 2

Nama: Nurul

Pekerjaan: Mahasiswa

Hari/Tanggal: November 2019

Tempat: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UINSUSKA Riau

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Berapa lama saudara telah menggunakan ecommerce lazada?
Jawaban: saya sudah menggunakan shopee sudah lebih dari 8 bulan.
2. Apa alasan saudara suka menggunakan ecommerce?
Jawaban: karena lebih praktis karena dengan e-commerce kita hanya tinggal memilih barang sesuai dengan katalog saja tanpa harus pergi ketoko.
3. Berapa kali saudara melakukan transaksi di lazada dalam sebulan?
Jawaban: saya berbelanja di lazada sesuai dengan keinginan saya saja.
4. Keunggulan yang saudara rasakan selama berlanggan dengan lazada?
Jawaban: selama saya menggunakan lazada barg yang saya pesan sesua de-
ngan gambar dan pengirimannya juga cepat.
5. Apa kendala yang pernah saudara rasakan dalam bertransaksi di lazada?
Jawaban:selama ini yang belum ada kendala yang saya rasakan.
6. Apakah saudara pernah merasa kecewa terhadap layanan lazada?
Jawaban: saya kurang merasakan puas terhadap barang yang saya pesan
karena tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera pada website.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah pada penelitian ini di peroleh dari merangkum keluhan konsumen yang mengirimkan surat terbuka pada website mediakonsumen.com dengan domain <https://mediakonsumen.com/tag/lazada> yang berisi keluhan mengenai ketidakpuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh lazada. Berikut ini keluhan yang banyak diterima oleh pelanggan. Tabel C.1 Identifikasi Masalah

Tabel C.1. Identifikasi Masalah

Tanggal	Nama	Pernyataan
21/12/20	Suyanti	Lambatnya proses pengembalian barang return oleh reseller
5/1/21	Andidimengerti Har- toyo	Keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh store eiger
4/11/2020	Hendi Tjahyadi	Pengembalian dana refund yang sulit dan memakan waktu yang lama
22/10/2020	Defina	Lamanya proses refund pegembalian barang pada lazada
20/10/2020	Hary	Lamanya proses pengembalian barang oleh seller center
16/10/2020	Arlan	Lambatnya pengembalian dana refund yang disebabkan barang yang diterima rusak (cacat)
6/10/2020	Medha Permadi	Pengembalian dana tak kunjung diproses
18/8/2020	Sumarjoko	Kesalahan pengiriman barang, diaman barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang diterima
21/8/2020	Dwina Dewi.K	Sulitnya proses refund pengembalian dana
14/8/2020	Jufit Lie	Keterlambatan waktu pngiriman barang
8/8/2020	Hendrik	Barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang diterima
24/7/2020	Rafael Simanjuntak	Sulitnya proses pengembalian barang dan kurang-tanggapnya customer serfice terhadap keluhan pelanggan
13/7/2020	Nofrizal Sulistyantoa	Sulitnya proses pembatalan pesanan oleh konsumen
12/7/2020	M.Agung	Lambatnya proses return pake
8/6/2020	Budi Riswandi	Lambatnya pengembalian uang refund pada lazada
11/6/2020	Brenda	Lambatnya proses refund barang
8/6/2020	Muswaddi	Kurang baiknya respon cutomer serfice lazada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

30/5/2020	Kirana Ririh	Komplain pelanggan kurang ditanggapi dengan baik oleh lazada
29/5/2020	Irfan Suparman	Cs lazada kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan
28/5/2020	Stephani Ratih.A	Barang yang dipesan tiak sesuai dengan barang yang diterima
27/5/2020	Arie	Status pengiriman dan pembatalan pesanan tidak jelas oleh lazada
25/5/2020	chan Yusuf	Produk tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di website
18/5/2020	Aris	Lamanya pesanan yang diterima pelanggan
16/5/2020	Iceu Iskandar	Komplain pelanggan kurang direspon dengan baik oleh Cs lazada
15/5/2020	Arif N.Hidayat	Lamanya proses refund dana
15/5/2020	Budi	Keluhan konsumen kurang direspon dengan segera oleh Customer Serfice
13/5/2020	Fini Ria	Sulitnya Proses Pengembalian Dana oleh lazad
13/5/2020	Efendi	Kecewa terhadap proses pengembalian dana lazada yang lama
22/4/2020	Judith	Pesanan dan pengembalian dana yang tidak ditindak lanjutin dengan baik oleh lazada
18/4/2020	Efendi	Kecewa terhadap proses pengembalian dana lazada yang lama

2. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.955	27

Gambar D.2. Uji reabilitas Pelayanan yang Dirasakan

D.2 Variabel Pelayanan yang Diharapkan

1. Uji Validitas

		Correlations																											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
P1	Correlations	1	0.558	0.604	0.588	0.601	0.607	0.603	0.624	0.613	0.610	0.611	0.616	0.605	0.604	0.643	0.636	0.638	0.638	0.638	0.634	0.643	0.639	0.636	0.636	0.636	0.636	0.636	
P2	Correlations	0.558	1	0.488	0.64	0.529	0.592	0.605	0.608	0.608	0.617	0.617	0.608	0.617	0.608	0.666	0.658	0.666	0.666	0.667	0.667	0.667	0.667	0.667	0.667	0.667	0.667	0.667	
P3	Correlations	0.604	0.488	1	0.473	0.583	0.478	0.599	0.596	0.595	0.595	0.595	0.595	0.595	0.595	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	
P4	Correlations	0.588	0.64	0.473	1	0.529	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P5	Correlations	0.601	0.529	0.583	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P6	Correlations	0.607	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P7	Correlations	0.603	0.605	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P8	Correlations	0.624	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P9	Correlations	0.613	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P10	Correlations	0.610	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P11	Correlations	0.611	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P12	Correlations	0.616	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P13	Correlations	0.605	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P14	Correlations	0.604	0.608	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	0.592	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.677	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681	0.681
P15	Correlations	0.643	0.666	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	0.677	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P16	Correlations	0.636	0.658	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P17	Correlations	0.638	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P18	Correlations	0.638	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P19	Correlations	0.638	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P20	Correlations	0.634	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P21	Correlations	0.643	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P22	Correlations	0.643	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596
P23	Correlations	0.639	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596	0.596
P24	Correlations	0.636	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596	0.596
P25	Correlations	0.636	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596	0.596
P26	Correlations	0.636	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599	0.596
P27	Correlations	0.636	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.666	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.596	0.599	1	0.599

Gambar D.3. Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan

2. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	27

Gambar D.4. Uji reabilitas Pelayanan yang Diharapkan

D.3 Variabel Pelayanan Minimum

1. Uji Validitas

	Item	Correlations																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
1	1	1																														
2	2	.806	1																													
3	3	.492	.447	1																												
4	4	.896	.813	.491	1																											
5	5	.801	.811	.447	.811	1																										
6	6	.800	.813	.447	.800	.813	1																									
7	7	.577	.496	.577	.577	.496	.577	1																								
8	8	.801	.811	.447	.801	.811	.447	.801	1																							
9	9	.419	.411	.462	.469	.411	.411	.462	.469	1																						
10	10	.804	.800	.800	.801	.803	.804	.803	.801	.805	1																					
11	11	.802	.807	.805	.801	.803	.800	.800	.800	.800	.802	1																				
12	12	.488	.476	.461	.462	.466	.478	.471	.464	.464	.461	.467	1																			
13	13	.805	.800	.801	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1																		
14	14	.807	.805	.804	.802	.803	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1																	
15	15	.802	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	1																
16	16	.802	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	.801	1															
17	17	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1														
18	18	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1													
19	19	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1												
20	20	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1											
21	21	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1										
22	22	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1									
23	23	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1								
24	24	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1							
25	25	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1						
26	26	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1					
27	27	.805	.800	.804	.801	.802	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	.800	1				

Gambar D.5. Uji Validitas Pelayanan Minimum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	27

Gambar D.6. Uji reabilitas Pelayanan Minimum



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara tepatnya di Aek Nabara tanggal 11 Januari 1998, yang diberi nama Livia Ramadhani merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara. Penulis mempunyai hobi baca novel. Penulis telah melakukan pendidikan formal di TK Al-Ittihad. Pada tahun 2004 melanjutkan pendidikan di SDN 112166 Bilah Hulu dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP N.1 Bilah Hulu dan menamatkan pendidikan sekolah menengah pertama ditahun 2013. Tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMA N.1 Bilah Hulu jurusan MIPA dan menamatkan sekolah menengah kejuruan pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan strata satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim jurusan Sistem Informasi.

Selama menjadi mahasiswa menjadi kepanitiaan di *Kemah Bakti Mahasiswa Sistem Informasi*. Penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Kantor Notaris. Penulis juga pernah melakukan pengabdian Masyarakat Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Wonosari Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu (Inhu). Pada Penelitian tugas akhir ini penulis mengambil studi kasus di E-Commerce Lazada dengan judul **"Analisa Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*"**.

Untuk menjalin komunikasi dengan penulis baik dikampus maupun diluar kampus dapat menghubungi kontak melalui e-mail **11653200022@students.uin-suska.ac.id**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.